

クレームは
お客様からのメッセージです。



クレーム対応研修

- お客様の心情を理解し、顧客に変えてみませんか。
- どのようなクレームにでも即座に対応できる4つのステップを学びませんか。
- 誠意のあるクレーム対応で企業のイメージアップにつなげませんか。

日時

2019年 **6月6日** **木** 9:30
16:30

会場

ちば仕事プラザ
千葉市美浜区幕張西4-1-10

対象者

中堅社員・管理職

定員

20名(定員になり次第締め切ります。)

受講料

協会会員：13,000円
一般：17,000円

お申込み方法

裏面申込書に必要事項をご記入のうえ、
FAX 043-296-1186 によりお申込み
ください。

申込締切日 **5月31日(金)**

研修内容

1. CS（顧客満足）とクレームの関係
2. CS（顧客満足）とは
3. クレームとは
4. クレーム対応の4つのステップ
5. 電話対応（クレーム含む）のポイント
6. クレームは組織で共有
7. 相手の心をしずめる言葉
8. クレーム対応のタブー集
9. 傾聴トレーニング
10. 事例で学ぶ<実践ロールプレイング>

講師プロフィール

認定NPO法人
キャリアデザイン研究所

武島洋子氏



大手外資系企業で秘書、財務会計等の職務を経験し、2006年よりフリーランスの講師、および産業カウンセリング業務に従事。企業、官公庁、学校等で、ビジネスマナー研修、管理職研修等多数の研修実績がある。現在は、人材育成コンサルタントとして、教育研修、面談、メンタルヘルス体制構築、アセスメント、職場環境改善等、人事関連の支援を多数担当している。現職はオフィス武島代表、えがおパートナーズ株式会社顧問、キャリアデザイン研究所理事に就任。

お問い合わせ
お申込み先

千葉県職業能力開発協会 [総務企画課]

TEL 043-296-1150 FAX 043-296-1186

〒261-0026 千葉市美浜区幕張西4-1-10 URL <http://www.chivada.or.jp/>

6/6
開催

クレーム対応研修 受講申込書

年 月 日

※下記「個人情報の取扱いについて」をお読みいただき、ご同意のうえお申込みください。

事業所名			会員区分	<input type="checkbox"/> 協会会員 <input type="checkbox"/> 一般	
所在地	〒		業種		
TEL			FAX		
連絡担当者	所属		氏名	(フリガナ)	
E-mail					
受講者氏名	1	(フリガナ)	所属	年齢	
				性別	男・女
	2	(フリガナ)	所属	年齢	
				性別	男・女
	3	(フリガナ)	所属	年齢	
				性別	男・女
	4	(フリガナ)	所属	年齢	
				性別	男・女
	5	(フリガナ)	所属	年齢	
				性別	男・女
その他	● 申込受理後、受講票、会場案内図及び請求書を送付いたします。 ● 受講料は納入期日までにお支払いください。なお、送金手数料は貴社にてご負担くださるようお願い申し上げます。 ● 納入された受講料は、当協会の都合により中止した場合以外にはお返ししませんのでご了承願います。 ● 受講希望者が7名以下の場合には中止する場合があります。 【個人情報の取扱いについて】 ご記入いただいた個人情報は、研修に関するお客様へのご連絡(受講票・請求書等送付)・講師への開示など、研修の開催・運営を目的として利用いたします。また、研修等の能力開発に関する情報提供(パンフレット等の送付、メール、FAXの送信)を目的に利用いたします。				

2019.5

アンケートにご協力ください ※該当項目に☑をご記入ください

- 今回の研修は何でお知りになりましたか？

<input type="checkbox"/> ダイレクトメール	<input type="checkbox"/> ホームページ	<input type="checkbox"/> 当協会広報誌	<input type="checkbox"/> 公的機関メールマガジン
<input type="checkbox"/> 紹介	<input type="checkbox"/> その他 []		
- 今後、当協会からのご案内の送付(上記申込書連絡担当者宛)を希望しますか？

<input type="checkbox"/> 希望する	<input type="checkbox"/> 希望しない	※ 希望する場合には、今後、ご案内を送付します。
-------------------------------	--------------------------------	--------------------------

申込後1週間以内に、受理確認のご連絡をします。
連絡がない場合には、当協会までご連絡ください。